

Over hun tandarts (en mondhygiënist) en de tandartspraktijk, 2013-2018

Inleiding

Onder de naam 'Patiëntenvertellen' biedt bureau 'Klantenvertellen' tandartsen sinds 2013 een elektronische patiëntenenquête aan. Deze enquête is inhoudelijk opgesteld in samenspraak met de KNMT en is erkend door het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT).¹

Procedure

Patiënten die de praktijk hebben bezocht voor een periodieke controle of behandeling, krijgen van de tandarts(praktijk) per e-mail een uitnodiging om de enquête in te vullen. De vragen zijn gericht op het laatste bezoek aan de praktijk, van het maken van de afspraak tot aan de afloop van de behandeling. De patiënt kan met een rapportcijfer een oordeel geven over de gang van zaken en de zorgverlening. Daarnaast is bij elk onderdeel ruimte om verbeterpunten weer te geven. De tandarts heeft steeds een actueel beeld van de uitkomsten van de enquête en kan deze ook op de praktijkwebsite weergeven.

In de periode september 2013 tot januari 2019 hebben in totaal 70.895 patiënten via het invullen van deze enquête de praktijk van en de zorgverlening door hun tandarts beoordeeld. Van deze groep patiënten is 54% vrouw en 46% man. Verder is 16% 34 jaar of jonger, hoort 41% tot de leeftijdsgroep van 35 tot en met 54 jaar en is 43% 55 jaar of ouder.

¹ Voor tandartsen die staan ingeschreven in het KRT geldt als een van de registratienormen dat zij in het kader van transparantie en toetsbaarheid tenminste 1 keer per 5 jaar een door het KRT erkende/goedgekeurde patiëntenenquête uitvoeren. (<http://tandartsregister.nl/tandartsen/registratienormen/patientenenquete/>).

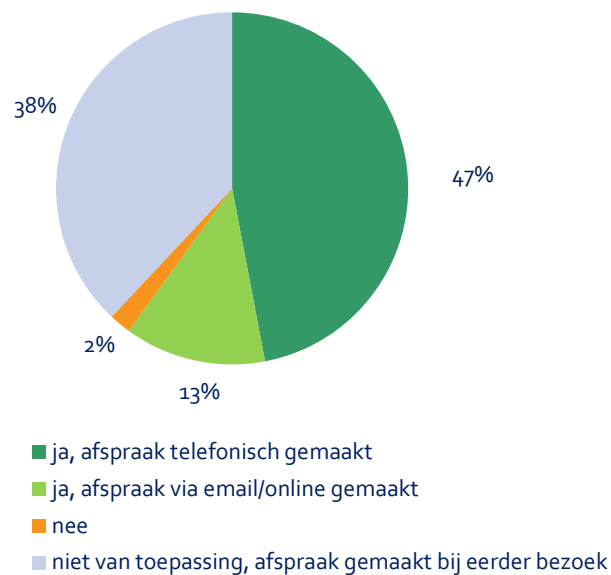
In deze bijdrage wordt een overzicht gegeven van het totaal van de beoordelingen van alle 70.895 patiënten tezamen.² Dat aantal (de 'n') is overigens bij enkele onderdelen kleiner, omdat niet alle patiënten alle vragen hebben ingevuld of konden invullen (bijvoorbeeld als zij ergens geen ervaring mee hebben).

Afspraken en bereikbaarheid

Het bezoek aan de praktijk begint met het maken van een afspraak. Zoals figuur 1 laat zien, was volgens 60% van de patiënten de praktijk van hun tandarts goed bereikbaar om telefonisch of per e-mail een afspraak te maken. Voor bijna vier van de tien (38%) was dit niet aan de orde: deze patiënten hadden de afspraak al gemaakt bij het voorlaatste bezoek. De overige 2% is ontevreden over de bereikbaarheid van de praktijk.

Figuur 1

Was de praktijk van de tandarts volgens patiënten (n = 70.895) goed bereikbaar voor het maken van de afspraak voor het laatste bezoek?



Figuur 2 toont de gemiddelde rapportcijfers van patiënten voor enkele andere aspecten van het maken van afspraken en de bereikbaarheid van de praktijk van hun tandarts. Bijna alle rapportcijfers liggen op een 8,3 of hoger. Alleen de toegankelijkheid van de praktijk voor mensen die moeilijk ter been zijn, scoort iets lager (7,9).

² Bureau Klantenvertellen heeft, uitsluitend voor dit doel, een volledig geanonimiseerd responsbestand beschikbaar gesteld aan de KNMT. Dus zonder de praktijkinformatie en namen van patiënten (voor zover zij deze hadden vermeld) en zonder de verbeterpunten die patiënten hebben genoemd, omdat deze namen of andere naar individuele tandartsen/praktijken herleidbare informatie kunnen bevatten.

Figuur 2

Gemiddeld rapportcijfer van patiënten (n = 19.455 - 66.690) voor de ...

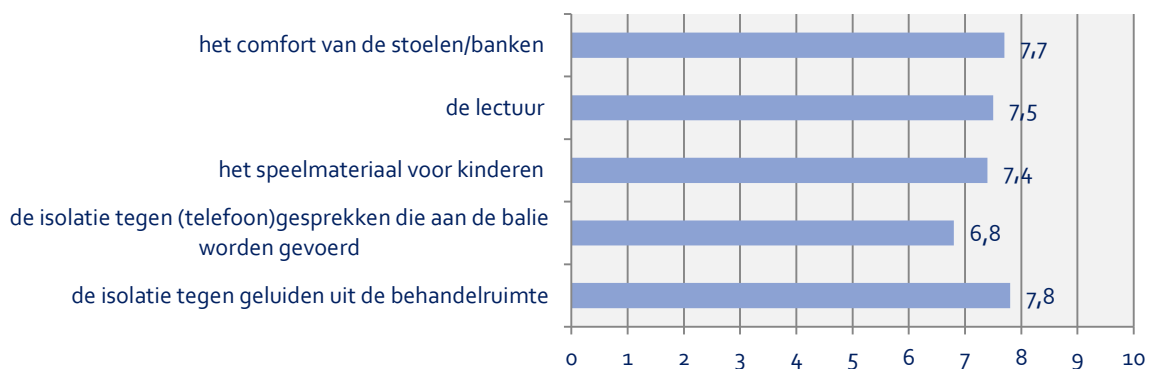


Ontvangst

Het tweede onderdeel van het bezoek aan de praktijk is de ontvangst. Meer specifiek de ruimte waarin patiënten plaats kunnen nemen in afwachting van het bezoek aan de tandarts of mondhygiënist. Figuur 3 laat de gemiddelde rapportcijfers zien van patiënten voor enkele aspecten van de wachtruimte van de praktijk van hun tandarts. Die liggen tussen de 7,4 en de 7,9. Met uitzondering van de isolatie tegen (telefoon)gesprekken die aan de balie worden gevoerd. Hierover is men met een cijfer van 6,8 gemiddeld wat minder positief gestemd.

Figuur 3

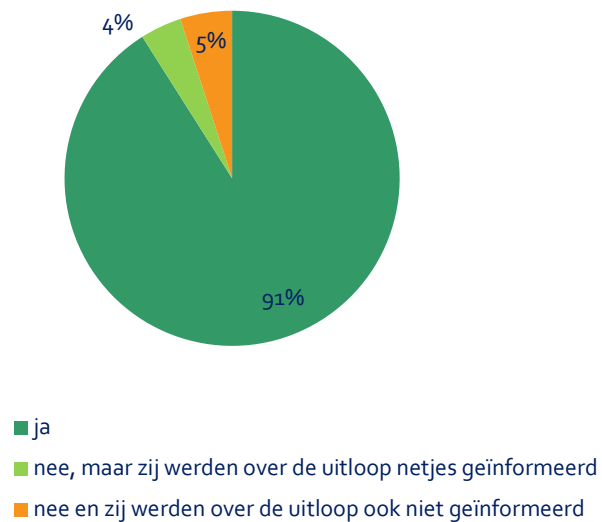
Gemiddeld rapportcijfer van patiënten (n = 29.050 - 70.375) voor de wachtruimte wat betreft...



Verder wordt in de enquête gevraagd naar de wachttijd. Zoals figuur 4 laat zien, was 91% van de patiënten bij hun laatste bezoek binnen 15 minuten na de afgesproken tijd aan de beurt. En voor zover dit niet het geval was, werd 4% naar eigen zeggen netjes geïnformeerd dat er uitloop was. Bij de overige 5% gebeurde dit niet.

Figuur 4

Zijn patiënten (n = 58.620) bij hun laatste bezoek binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

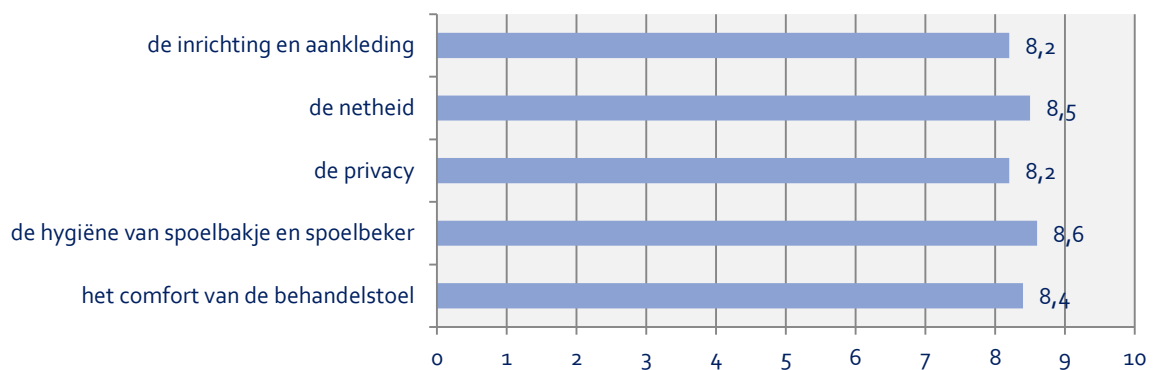


De behandelruimte

Na de wachtruimte komt de patiënt in de behandelruimte. Gevraagd is hoe zij deze beoordelen op een aantal onderdelen. Figuur 5 laat dit zien. Over de behandelruimte zijn patiënten gemiddeld genomen goed te spreken; zij geven hiervoor het rapportcijfer 8,2 of hoger.

Figuur 5

Gemiddeld rapportcijfer van patiënten (n = 69.770 - 70.710) voor de behandelruimte wat betreft...



De behandeling: bij wie?

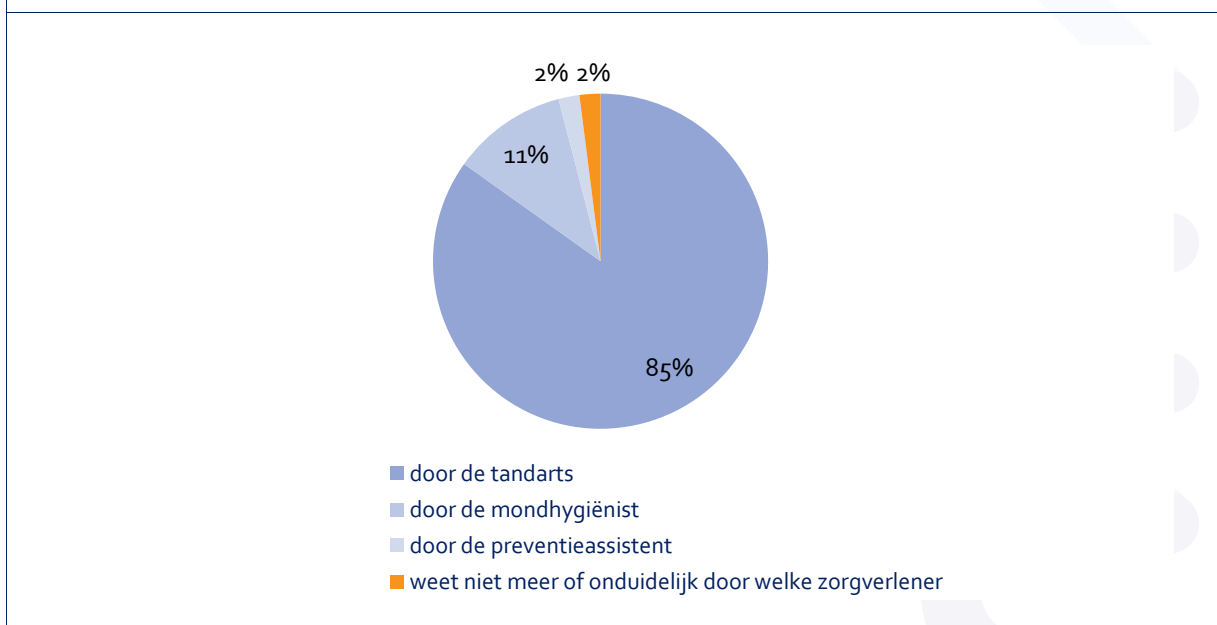
Bijna negen van de tien (89%) patiënten zeggen dat ze bij hun laatste bezoek vooraf wisten met welke zorgverlener, dat wil zeggen de tandarts, de mondhygiënist, de (preventie)assistent of een andere zorgverlener, zij die betreffende keer een afspraak hadden. Voor de overige 11% was dit vooraf niet duidelijk. Dit is een aandachtspunt voor de praktijken.

De behandeling: de zorgverlener

Figuur 6 laat zien door welke zorgverlener de patiënten bij hun laatste bezoek (als laatste) zijn onderzocht of behandeld. Dat was in veruit de meeste (85%) gevallen de tandarts en bij 12% de mondhygiënist. Verder is 2% behandeld door de preventieassistent. Voor de overige 2% was het ook na afloop nog steeds onduidelijk bij welke zorgverlener ze waren geweest of ze wisten dit niet meer.

Figuur 6

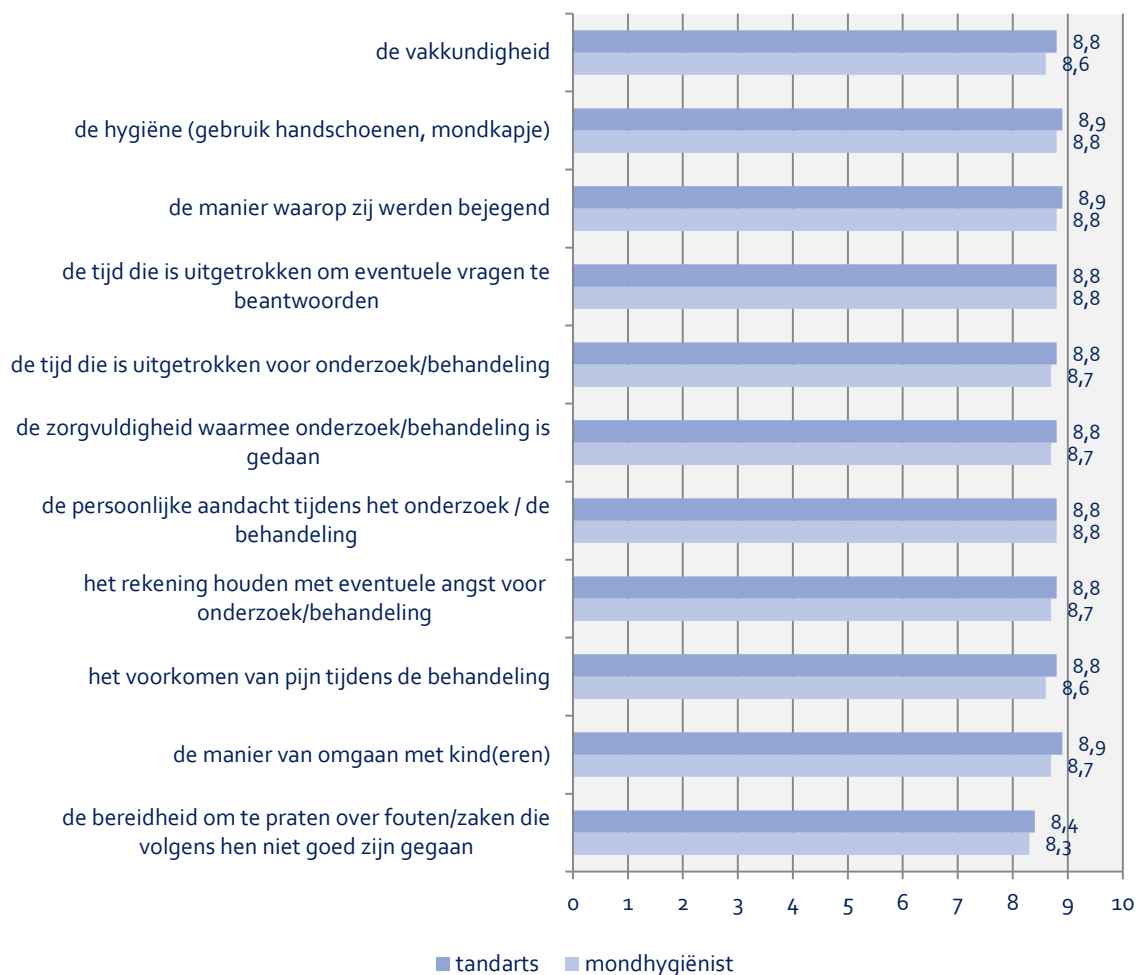
Zorgverlener door wie patiënten (n = 67.840) bij hun laatste bezoek (als laatste) zijn onderzocht of behandeld



De zorgverlener bij wie patiënten bij hun laatste bezoek (als laatste) in de stoel zaten, is door hen op een aantal aspecten van en rondom de behandeling beoordeeld. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de vakkundigheid, de hygiëne waarmee werd gewerkt, de tijd die werd uitgetrokken, de bejegening en de persoonlijke aandacht. Figuur 7 laat de gemiddelde rapportcijfers daarvan zien, onderscheiden naar tandarts en mondhygiënist. Voor tandartsen ligt het gemiddelde rapportcijfer op een 8,4 of hoger, voor mondhygiënist op een 8,3 of hoger.

Figuur 7

Gemiddeld rapportcijfer van patiënten voor de tandarts (n = 16.035 - 59.385) en voor de mondhygiënist (n = 1.215 - 7.720) wat betreft ...

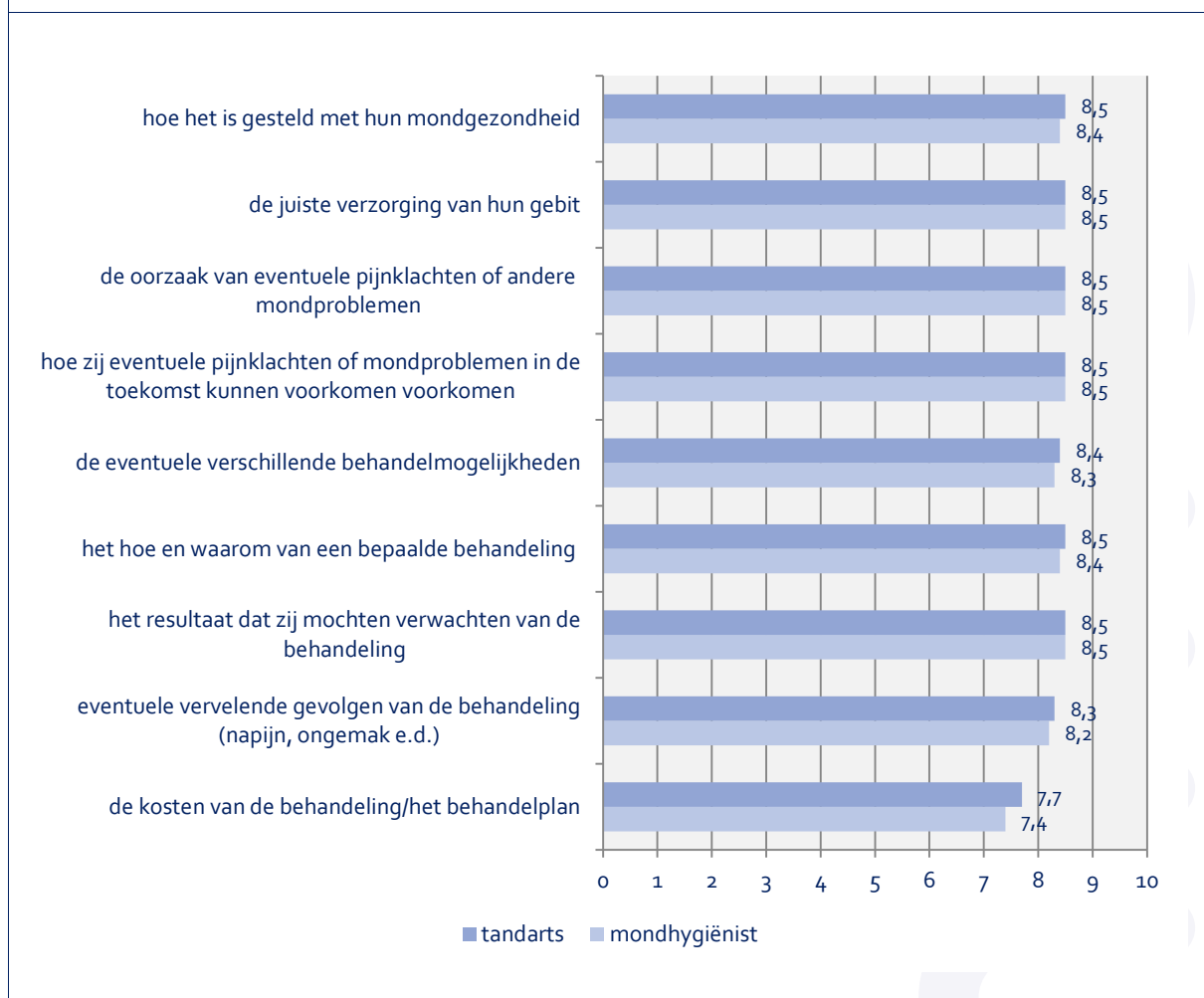


Aan de patiënten is verder gevraagd om aan de zorgverlener door wie zij bij hun laatste bezoek (als laatste) zijn onderzocht of behandeld een rapportcijfer te geven voor de uitleg en informatie die zij van hem of haar hebben gekregen. Bijvoorbeeld over hun mondgezondheid, over de juiste mondverzorging en over het voorkomen van pijnklachten of problemen. Maar ook over (het hoe en waarom van) de verschillende behandelmogelijkheden, over eventuele vervelende gevolgen en over de kosten. De uitkomsten hiervan staan weergegeven in figuur 8.

Op alle aspecten van het geven van uitleg aan hun patiënten krijgen tandartsen van hen een gemiddeld rapportcijfer van 8,3 of hoger en mondhygiënisten een gemiddeld rapportcijfer van 8,2 of hoger. Met uitzondering echter van de uitleg over de kosten van een behandeling of van een behandelplan. Hiervoor geven de patiënten hun tandarts of mondhygiënist gemiddeld het cijfer 7,7 respectievelijk 7,4.

Figuur 8

Gemiddeld rapportcijfer van patiënten voor de uitleg die zij kregen van de tandarts (n = 30.385 - 53.655) en voor de mondhygiënist (n = 3.645 - 7.630) over ...



Voor zover dit voor hen van toepassing was en voor zover zij dit nog wisten, zegt 94% van de patiënten dat zij na de behandeling geen last hebben gehad van complicaties of van meer pijn dan waarop zij eventueel door hun zorgverlener waren voorbereid. Bij 6% was dat wel het geval geweest. Daarnaast was 97% wel en 3% niet tevreden over het uiteindelijke resultaat van de behandeling.

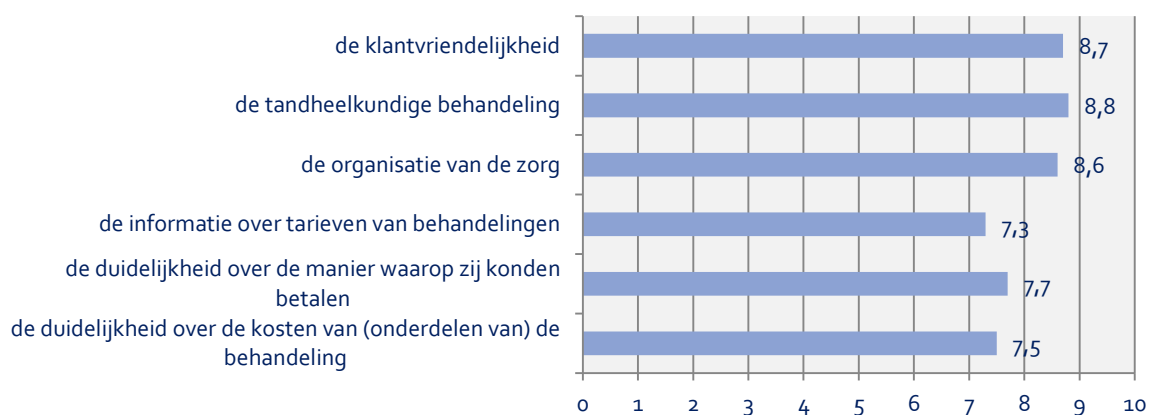
Algemeen oordeel

Als laatste in de enquête wordt aan de patiënten gevraagd om een algemeen oordeel te geven over de praktijk van hun tandarts wat betreft de klantvriendelijkheid, de tandheelkundige behandeling en de organisatie. En daarnaast om de financiële kant van het bezoek te beoordelen, dat wil zeggen de informatie die zij hebben gekregen over de tarieven, over de betalingswijze en over de kosten van de behandeling.

Figuur 9 laat zien dat de eerste drie aspecten van de tandartspraktijk door patiënten worden beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 8,6 of hoger. Voor de financiële aspecten van de zorg is dat rapportcijfer gemiddeld wat lager (7,3 tot 7,7).

Figuur 9

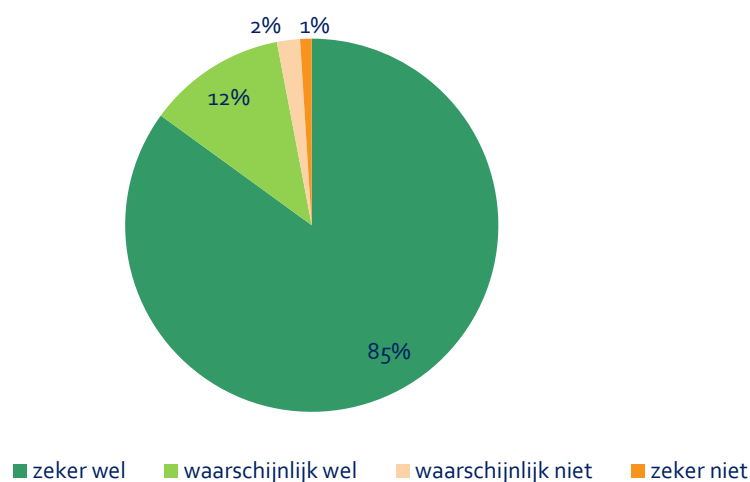
Gemiddeld rapportcijfer van patiënten (n = 48.640 - 70.620) voor de praktijk wat betreft...



Tot slot zegt 97% van de patiënten dat zij de praktijk van hun tandarts zeker of waarschijnlijk zouden aanbevelen bij familie en vrienden (figuur 10).

Figuur 10

Zouden patiënten (n = 70.895) de praktijk van hun tandarts aanbevelen bij familie en vrienden?



© 2019 KNMT

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten ten aanzien van dit document berusten bij de KNMT.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit dit document worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KNMT.

Hoewel aan de totstandkoming van dit document de uiterste zorg is besteed, kan de KNMT niet instaan voor eventuele (druk)fouten en onvolledigheden en aanvaardt de KNMT deswege geen aansprakelijkheid.